岩手県消費者施策推進計画の基本的方向について

（答申案）

令和２年９月18日

岩手県消費生活審議会

目　　次

第１章　計画策定に当たって

１　計画策定の趣旨

岩手県消費者施策推進計画は、岩手県消費生活条例（平成 17 年（2005 年）３月 28 日条例第 34 号。以下「条例」という。）を踏まえ、本県の具体的な消費者施策を総合的・計画的に進めるためのアクションプランとして策定しているもので、平成 18 年（2006 年）２月からこれまで、３回の策定を行ってきました。

平成 27 年（2015 年）３月に策定した計画（以下「旧計画」という。）は、平成 27 年度（2015 年度）から令和元年度（2019 年度）までの５年間を計画期間としました。その中では「消費者被害のない地域づくりをすすめ、消費生活の安定と向上を図る」という基本目標のもと、「商品やサービスの安全の確保」、「消費者教育の推進」、「消費者被害の救済」などの５つの柱（施策方向）を掲げ、様々な取組を進めてきました。

この間、少子高齢化の一層の進行やグローバル化の進展、人や社会、環境に配慮した消費行動の広まり、令和４年（2022 年）からの成年年齢引下げを含む民法の改正、キャッシュレス化の広がりなど、消費者を取り巻く社会経済環境は大きく変化してきています。

国においては、「消費者が主役となる社会」を実現するため、「消費者被害の防止」や「消費者の自立と事業者の自主的取組の加速」、「協働による豊かな社会の実現」、「デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応」、「災害・感染症拡大など緊急時対応」を政策の基本的方向に据えた、第４期消費者基本計画を令和２年（2020 年）３月に策定しました。

また、県では、平成 31 年（2019 年）３月に、総合計画である「いわて県民計画（2019～2028）」を策定し、県民一人ひとりがお互いに支え合いながら、幸福を追求していくことができる地域社会の実現を目指し、幸福を守り育てるための取組を進めることを理念に掲げ、一人ひとりの県民が希望を持つことのできる「希望郷いわて」の実現に向けて取り組んでいます。この計画では 10 の政策分野のうち「安全」において消費者施策の推進を掲げ、消費者被害の防止など、暮らしの安心を実感できる岩手の実現に向けた取組を展開しています。

今般、令和元年度（2019 年度）をもって、旧計画の期間が終了したことから、消費者施策への取組や消費者を取り巻く環境変化、国の消費者行政の動きを踏まえ、令和２年度（2020 年度）以降の次期計画を策定するものです。

２　計画の位置づけ

本計画は、条例が目的とする「消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上に資する」ための行動計画です。

また、「いわて県民計画（2019～2028)」政策推進プランの政策項目 28「事故や犯罪が少なく、安全･安心に暮らせるまちづくりを進めます」の具体的推進方策である「消費者施策の推進」の実施計画に位置づけています。

さらに、消費者教育の推進に関する法律（平成 24 年法律第 61 号）及び同法第９条第１項の規定により国が定める消費者教育基本方針を踏まえた、本県の「消費者教育推進計画」としての性格も有するものです。

【いわて県民計画（2019～2028）の体系（抜粋）】

● 10 の政策分野

Ⅴ　安全～災害をはじめとした様々なリスクへの備えがあり、事故や犯罪が少なく、安全で、安心を実感することができる岩手～

○　政策項目 28
「事故や犯罪が少なく、安全・安心に暮らせるまちづくりを進めます」

○　具体的な推進方策
（消費者施策の推進）
- 様々な広報媒体の活用や講座・セミナー等の実施により消費生活に係る情報の提供を進めるとともに、多様な主体との連携・協働により、高齢者等の消費者の特性に応じた消費者教育に取り組みます。
- 成年年齢の引下げに対応し、学校や企業、団体における消費者教育の取組を推進するとともに、若年層に向けた啓発や相談機能を強化します。
- 消費者トラブルの早期解決のため、弁護士による無料相談の実施など相談機能の充実に取り組みます。

３　計画の期間

令和２年度（2020 年度）から令和６年度（2024 年度）までの５年間とします。

第２章　消費生活をめぐる現状と今後の課題

１　旧計画に基づく取組状況

本県では、これまで、「消費者被害のない地域づくりをすすめ、地域生活の安定と向上を図る」という基本目標のもと、次の５つの項目を施策の柱（方向）として、事業の展開を図ってきました。

(1)　商品やサービスの安全の確保

消費生活用製品安全法[1]に規定する石油ストーブ等の特定製品や、医薬品等販売施設、食品関係施設など、事業者等への監視指導及び検査を実施し、消費者の安全の確保に努めました。

また、県民生活と関連が深く、特に動向を注視する必要がある石油製品（ガソリン及び灯油）について、県内４地域において毎月、価格動向の情報の収集と公表を行ってきました。

(2)　消費者と事業者との取引の適正化

家庭用品品質表示法[2]等に基づき、電化製品や衣類などの適切な品質表示について、事業者等への監視指導及び検査を実施してきました。

また、特定商取引に関する法律[3]や不当景品類及び不当表示防止法[4]等に基づき、契約書面不交付、優良誤認等、不適正な取引行為や不当な表示等の違反行為を行う事業者への指導等を行い、取引の適正化に努めました。

---

1 消費生活用製品安全法、「特定製品」、「特別特定製品」
　一般家庭で使用される製品の欠陥による事故から消費者を守るための法律で、昭和 48 年（1973 年）に制定されました。消費者に危害が及ぶ可能性のある生活製品で、家庭用圧力鍋などを「特定製品」に指定し、同法で定めた安全基準検査を製造会社に義務付けています。さらに、第三者検査機関の検査を義務付けた「特別特定製品」として浴槽用温水循環器などを指定しています。また、屋内式ガス瞬間湯沸器など、消費者自身による保守が難しく、経年劣化による重大事故発生のおそれが高い製品を「特定保守製品」とし、製造・輸入事業者は、保守情報等を製品等に表示するとともに点検その他の保守体制を整備し、販売事業者等は、購入者に対し一定の説明義務等を負うこととされています。

2 家庭用品品質表示法
　家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、消費者の利益を保護するための法律で、昭和 37 年（1962 年）に制定されました。消費者の通常生活に使用されている繊維製品、合成樹脂加工品などのうち、消費者がその購入に際し、品質を識別することが困難で特に品質を識別する必要性の高いものが、「品質表示の必要な家庭用品」として指定されることになっています。

3 特定商取引に関する法律
　消費者取引の公正を確保するための法律で、昭和 51 年（1976 年）に制定されました。消費者トラブルが生じやすい７つの取引類型（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売など）について、事業者による不公正な行為等を規制するための「氏名や勧誘目的等の明示義務」等といった行為規制と「申込みの撤回又は契約の解除（いわゆるクーリング・オフ）」等のトラブル防止のための民事ルール等を定めています。

4 不当景品類及び不当表示防止法
　過大な景品類の提供や虚偽・誇大な表示（不当な表示）による不当な顧客誘引を防止し、消費者の利益の保護を図るための法律で、昭和 51 年（1976 年）に制定されました。消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為の制限（景品類の価額の最高額や総額等の制限）、商品・サービスの内容が実際のもの又は事実に相違して他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示（優良誤認）などの禁止について定めています。

⑶　消費者教育の推進

テレビやラジオ、情報誌に加え、県のホームページなどの様々な広報媒体の活用や出前講座、各種セミナーの開催により、高齢者や若年者等の各世代やそれぞれの特性に対応した、消費生活や消費者トラブルに関係する広報啓発、情報提供を行ってきました。

特に高齢者に対しては、高齢者に多い消費者トラブル事例とその対処法についての出前講座を行いました。また若年者に対しては、消費者トラブルに遭わないための金融リテラシー教育、情報モラル教育を行ってきました。

これら消費者教育の推進により、消費者被害の防止に努めました。

⑷　消費者被害の救済

年々手口が複雑化・巧妙化する悪質商法や消費者トラブルに的確に対応するため、消費生活相談員研修による相談スキルの向上や弁護士無料相談等の実施により、相談事案の早期解決を図ってきました。

特に高齢者の消費者被害防止のため、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）[5]の構築に向けて市町村へ働きかけたほか、福祉関係者を対象とした見守り研修会を実施してきました。

⑸　市町村、関係機関等との連携及び活動支援

市町村からの相談業務に関係した問い合わせに的確に対応するほか、市町村の消費生活相談員等と定期的に意見交換や情報交換を行いました。

また、県・市町村・関係団体によるネットワーク（岩手県消費者行政推進ネットワーク）会議の開催により情報交換を行い、連携を深めました。

消費生活相談業務で専門的な対応が必要なものについては、岩手弁護士会や業界団体など、専門の相談機関と連携して対処しました。

---

[5] 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）
高齢者や障がい者等の消費者被害を防ぐために、市町村や地域の関係者が連携して構築する、消費者安全法に基づく見守りネットワークのことです。見守り等の取組を行う地域協議会の構成員間で必要な情報を提供できる旨が法に規定されており、必ずしも本人の同意がない場合でも、個人情報を共有することができます。

２　現状

(1)　消費者を取り巻く社会環境の変化

ア　高齢化の進行

今後、65 歳以上の高齢者人口は増加し、全国の高齢化率は令和 17 年（2035 年）には 32.8%になると推計されています。

本県での高齢化率は平成 27 年（2015 年）には 30.4%（全国 26.6%）と県民の約３人に１人が高齢者となっており、さらに今後の推計では、令和 27 年（2045 年）には 40%を超え、その後も上昇すると見込まれています。

また、高齢化の進行に伴い、一人暮らし高齢者や高齢者だけの世帯も増えており、本県の一人暮らし高齢者世帯と高齢者夫婦のみの世帯を合わせると、全世帯に占める割合は平成 27 年（2015 年）の 22.5%（全国 23.5%）から令和７年（2025 年）には 27.0%へと上昇し、４世帯に１世帯以上が高齢者のみの世帯になると見込まれ、さらに令和 17 年（2035 年）には 30%を超えると見込まれています。

このため、高齢者の消費者トラブルの増加が懸念されます。

（出典:国立社会保障・人口問題研究所　日本の地域別将来推計人口（平成 30（2018）年推計）、日本の世帯数の将来推計（2019 年推計））

イ　デジタル化の進展

近年の情報通信基盤の整備と、情報通信技術の高度化に伴うスマートフォンやタブレット型端末の普及で、誰でも簡単に、いつどこに居てもインターネットに接続し、オンラインで商品やサービスが購入できるようになっています。

また、インターネットによる取引の増加に伴い、代金の支払いに関しては、現金よりも手軽で素早い、スマートフォンによる電子決済やクレジットカード、電子マネーの利用（キャッシュレス化）が進んでいます。

今後は、デジタル化のさらなる進展や技術革新により、ＡＩ（人工知能）やＩｏＴ[6]、ビッグデータ[7]の活用が図られていくと考えられています。

技術革新のもたらす変化のスピードは急激であることから、消費生活への影響が大きくなるものと考えられます。

ウ　自然災害の発生、新型コロナウイルス感染症の拡大

近年は全国各地で、地震や台風、豪雨等による甚大な被害が発生しています。

本県においても平成 23 年（2011 年）の東日本大震災津波はもとより、平成 28 年（2016 年）の台風第 10 号や令和元年（2019 年）の台風第 19 号等、多くの自然災害が発生しています。

また、令和元年（2019 年）12 月に中国湖北省武漢市において確認されて以降、新型コロナウイルス感染症は国内外で感染が広がり、令和２年（2020 年）４月には、

[6] ＩｏＴ（Internet Of Things（モノのインターネット）の略称）
様々なモノがインターネットに接続され、情報交換することにより相互に制御する仕組みのことです。

[7] ビッグデータ
従来のデータベース管理システムなどでは記録や保管、解析が難しいような巨大なデータ群のことです。

新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言が全国に発出されました。

このような災害時や感染症の拡大時においては、台風等に伴う屋根の吹き替え工事などの強引な勧誘、寄付金・義援金の要求や、一部商品の品薄状態に便乗した不審な通販サイトへの誘導、行政機関の職員を名乗り個人情報を聞き出そうする不審な電話など、消費者の心理につけ込んだ悪質商法等の発生が報告されています。

エ　持続可能な社会の実現に向けた機運

平成28年（2016年）１月の「持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ[8]）」の発効に伴い、国においても「持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ）推進本部」の設置や「持続可能な開発目標（ＳＤＧｓ）実施指針」の策定が行われました。このＳＤＧｓの17の目標の一つである「つくる責任　つかう責任」では、持続可能な生産と消費について、事業者に任せるのではなく消費者自らが高い意識を持ち、行動することが望まれています。持続可能な社会の実現に向け、環境に配慮した商品の購入やごみの削減、リサイクルの推進等に、社会全体で取り組むことが求められています。

	目標	12	持続可能な生産消費形態を確保する
		12.8	2030年までに、人々があらゆる場所において、持続可能な開発及び自然と調和したライフスタイルに関する情報と意識を持つようにする。

(2)　消費者行政の状況

ア　国の状況

（ア）　関係法令の改正等

○　民法の改正

成年年齢を20 歳から18 歳に引き下げる改正民法が、平成30年（2018年）６月に成立し、令和４年（2022年）４月から施行されることになりました。施行後は高校３年生などの18 歳と19歳の若年者には、未成年者取消権が適用されなくなることから、若年者の消費者トラブルの増加が懸念されています。

○　消費者安全法[9]の改正

平成26年（2014年）の改正（平成28年（2016年）４月施行）により、地方公共団体に、地域で高齢者や障がい者等を見守るための「消費者安全確保

---

[8] ＳＤＧｓ（ｴｽﾃﾞｨｰｼﾞｰｽﾞ（「持続可能な開発目標（Sustainable Development Goals)」の略称)）
人々が地球環境や気候変動に配慮しながら､持続可能な暮らしをするために取り組むべき世界共通の行動目標です。 平成 27 年（2015年）に国連で全会一致で採択され、貧困の撲滅や格差の解消、環境保護など17 分野の目標があり、令和12 年（2030年）が達成期限となっています。

[9] 消費者安全法
消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するための法律で、平成21年（2009年）に制定されました。都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等について規定されています。

地域協議会（見守りネットワーク）」を設置することができるようになりました。

○　食品ロスの削減の推進に関する法律（食品ロス削減推進法）の成立

食品ロスの削減を総合的に推進することを目的として、令和元年（2019 年）５月に成立、公布され、同年 10 月に施行されました。今後は国や地方公共団体、事業者、消費者がそれぞれの役割のもとで連携、協力のうえ、食品ロスの削減に取り組んでいくことが求められます。

（イ）　第４期消費者基本計画の策定

令和２年（2020 年）３月に、令和２年（2020）度から令和６年（2024）度までの５年間を対象とする「第４期消費者基本計画」が策定されました。

ここでは、「消費者が主役となる社会」を実現するため、「消費者被害の防止」や「消費者の自立と事業者の自主的取組の加速」、「協働による豊かな社会の実現」、「デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応」、「災害・感染症拡大など緊急時対応」を政策の基本的方向として、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題に対応した消費者施策を推進していくこととしています。

イ　県の状況

県内の消費生活相談は、おおむね年間１万件前後で推移しており、相談件数に占める高齢者の割合が大きくなっています。

現在、県内の全市町村において消費生活相談窓口が整備され、市町村間における広域連携により、消費生活相談員を配置した消費生活センターが設置されるなど、消費者に最も身近な市町村において、消費生活相談ができる体制が整備されています。

消費生活相談の内容については、電子メール、ＳＭＳ、ハガキ等、多様な手段により、消費者の不安をあおって未納料金の請求などを行う架空請求や、インターネット接続回線の契約、副業サイトへの登録によるトラブルなど、スマートフォン、インターネットの利用に関係した相談が多く寄せられています。

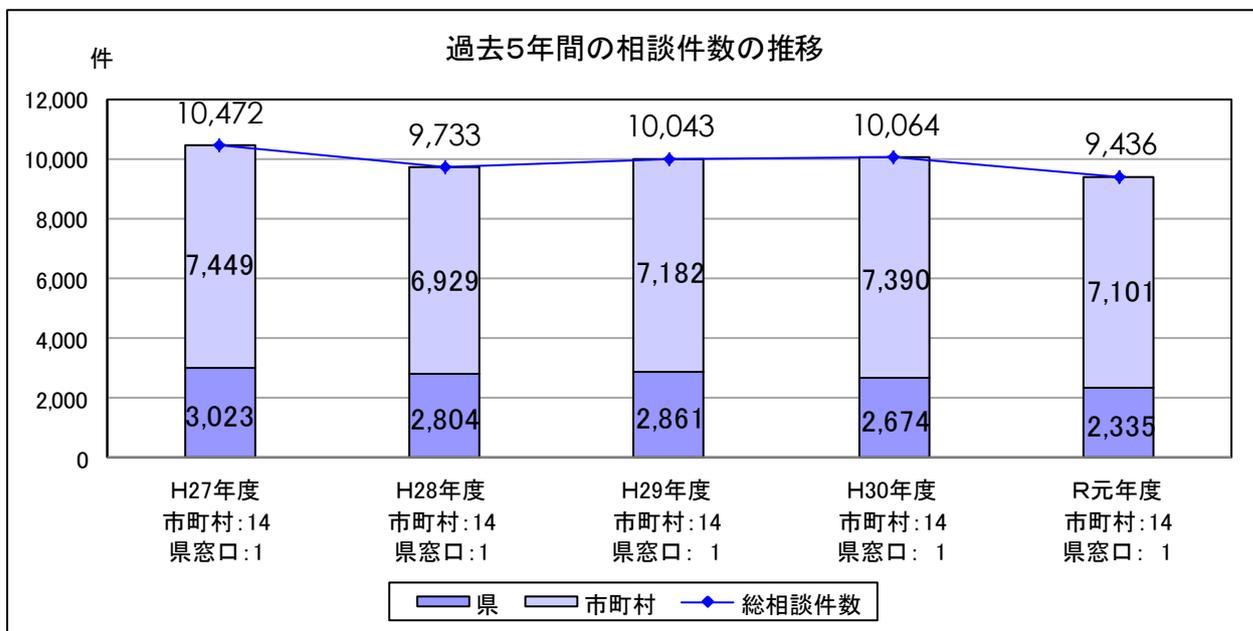
これら複雑化・巧妙化する消費生活相談に対応するため、専門的な研修等による消費生活相談員の資質向上や弁護士等による法的サポート、警察等の関係機関との連携も必要とされています。

市町村に対しては、県による技術的な支援や市町村の消費生活相談員の資質向上に向けた研修会の開催など、相談対応の充実に向けた支援が必要となっています。

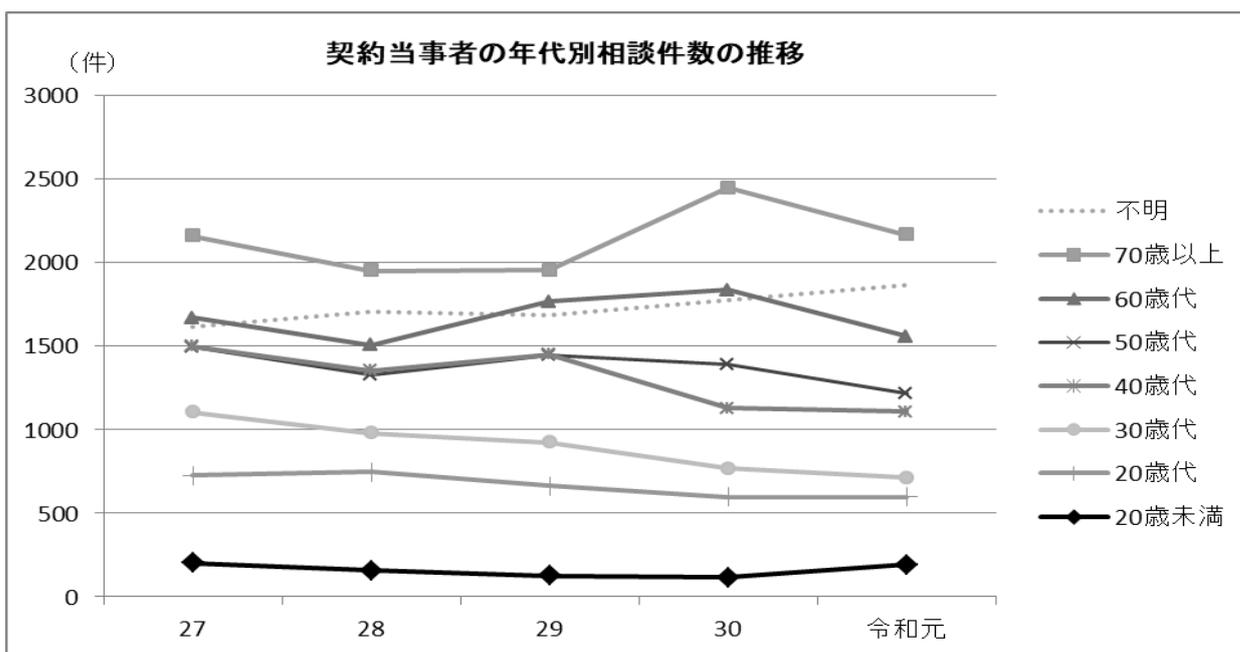
また、高齢者の消費者被害の防止については、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行うネットワーク組織が、一部の市町村において設置されたところです。

(3)　本県における消費生活相談の現状

ア　消費生活相談件数

県及び市町村に寄せられた消費生活相談の総相談件数は、令和元年度（2019 年度）に過去５年間では最も少ない件数となったものの、毎年１万件前後で推移しています。

イ　契約当事者の男女別、年代別件数

契約当事者の男女別の割合は、おおむね半数と同程度となっています。

年代別では、例年、70 歳以上の相談割合が最も高く、次いで 60 歳代と、高齢者からの相談割合が大きくなっています。

ウ　商品・サービス別相談件数

商品に関する相談では、架空請求などの「商品一般[10]」の相談がいったん減少したものの、近年、再び増加傾向にあります。特に平成30年度（2018年度）は、ハガキによる架空請求に関する相談が多かったことから、大きく増加しました。

サービスに関する相談は、アダルト情報サイトやインターネット接続回線などの「運輸・通信サービス」に関する相談や、生命保険やカードローンなどの「金融・保険サービス」に関する相談が、減少傾向にはあるものの、依然として相談の大半を占めています。

【商品・サービス別相談件数】

商品関連相談件数（件）					
区分（※）	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度
商品一般	558	530	893	1,577	941
食料品	430	468	468	517	648
住居品	253	231	212	182	199
光熱水品	152	65	134	302	173
被服品	259	229	243	186	236
保健衛生品	152	175	247	221	398
教養娯楽品	422	444	445	442	406
車両・乗り物	239	257	200	194	213
土地・建物・設備	327	297	292	252	244
他の商品	17	16	17	20	18
商　品　計	2,722	2,712	3,151	3,893	3,476

行政サービス	419	364	91	77	127
他の相談	1,347	1,196	1,236	1,227	1,228

サービス関連相談件数（件）					
区　分（※）	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度
クリーニング	26	78	29	21	23
レンタル・リース・貸借	400	459	398	369	288
工事・建築・加工	249	230	193	237	190
修理・補修	78	98	103	85	90
管理・保管	8	9	8	11	10
役務一般	79	78	92	43	59
金融・保険サービス	1,453	1,297	1,484	1,300	1,124
運輸・通信サービス	2,732	2,360	2,496	1,979	1,923
教育サービス	30	40	36	28	15
教養・娯楽サービス	166	159	120	178	187
保健・福祉サービス	315	338	270	231	320
他の役務	412	417	338	309	336
内職・副業・ねずみ講	31	30	27	35	40
サ　ー　ビ　ス　計	5,984	5,461	5,565	4,867	4,605

※　区分の掲載順はＰＩＯ－ＮＥＴ（パイオネット）[11]による相談分類順です。

---

[10] 商品一般
「注文した覚えのないものが送られてきた」等、商品を特定できない、または特定する必要がない相談を言います。この中には、身に覚えのない、何の請求か分からない料金を請求するハガキによる架空請求に関する相談も含まれます。

[11] PIO-NET（パイオネット）
全国消費生活情報ネットワーク・システム。国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステムです。

３　課題

これまでの取組や社会情勢等の変化を踏まえ、県として次のような課題に対応していく必要があります。

(1)　消費者事故の未然防止

消費者が日頃利用している商品、サービスについて、電化製品の発火等による事故や事業者によるリコールが発生しています。消費生活用製品等の監視指導及び検査の実施や、消費者事故情報等の収集・共有を図ることにより、消費者事故の未然防止に取り組む必要があります。

(2)　事業者への指導

消費者の自主的で合理的な商品、サービスの選択の機会を妨げる、不当表示や不適正な勧誘・販売による契約トラブルが県内でも発生しています。

日用品、食品等の規格・表示に係る販売事業者への監視指導のほか、不適正な勧誘、販売を行う訪問販売などの事業者への立入調査等により、消費者との契約が適正に行われるよう指導する必要があります。

(3)　消費者教育の推進

消費生活相談に占める割合が高い高齢者に対して、消費者トラブルについての意識啓発を行っていく必要があります。また、令和４年（2022 年）からの成年年齢引下げにより、若年者の消費者被害の増加が懸念されており、一層啓発を行っていく必要があります。

ＬＩＮＥなどＳＮＳを用いた投資やインターネットを通じた商品・サービスの購入、キャッシュレス決済の普及への対応など、高度情報通信社会に対応した消費者教育を進めていく必要があります。

レジ袋の辞退や省エネルギーの取組など、持続可能な社会の実現に向け、消費者のみならず事業者、行政にもそれぞれ自主的な行動を促し、地球温暖化防止や地球環境の保全などの意識醸成を図っていくことが必要です。

(4)　消費者被害の救済

複雑化･巧妙化する悪質商法やインターネット取引による消費者トラブルの相談に、的確に対応していく必要があります。また自然災害による住宅の補修等の生活基盤の再建に乗じた悪質商法や、感染症の拡大による給付金を装った詐欺等の消費者トラブルへの対応も、必要とされる課題です。

多重債務問題については、背後に抱えている多様な問題も含め、関係機関と連携して生活再建等に取り組む必要があります。

高齢者の消費者被害を防止、救済するため、地域での見守り活動など関係者が連携した取組を効果的に進めることが求められています。

(5)　市町村・関係機関等との連携・協働

市町村の相談体制の一層の充実を図るため、消費生活相談員の資質向上や専門的な相談事案への解決の支援を継続していく必要があります。

複雑化、巧妙化する消費生活相談に対応するため、関係する専門機関と連携して早期の問題解決を図っていくことが必要です。

食品ロスやプラスチックごみの削減など、消費者と事業者との共通の目標の実現に向けて、連携、協働による取組を推進していくことが求められています。

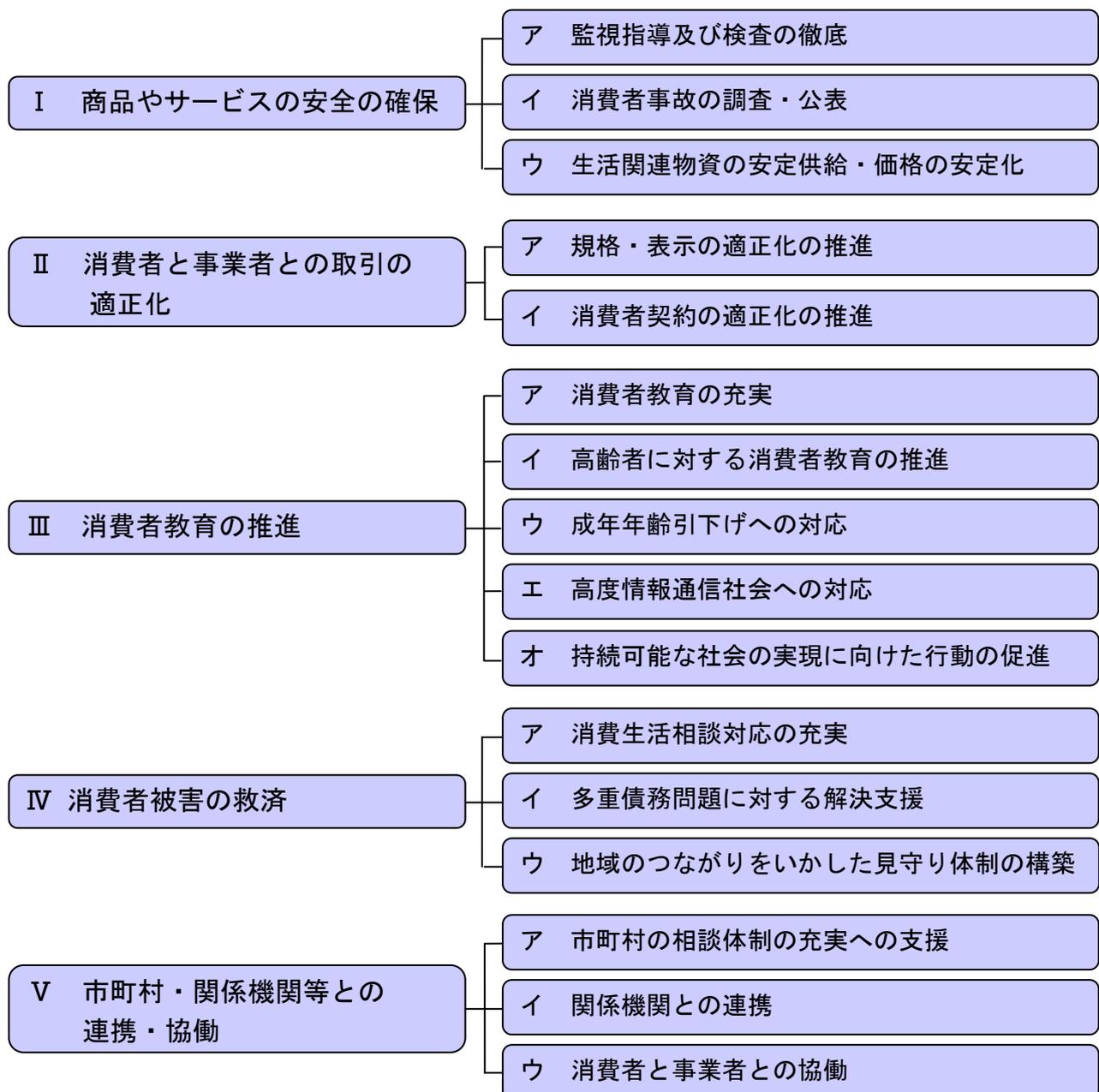
第３章　施策の方向

１　計画の基本目標

【基本目標】
消費者被害の防止と救済に取り組み、暮らしの安心を実感できる岩手

２　５つの柱（施策の方向）とそれを推進するための 16 の具体的な施策

【体系図】

- Ⅰ　商品やサービスの安全の確保
  - ア　監視指導及び検査の徹底
  - イ　消費者事故の調査・公表
  - ウ　生活関連物資の安定供給・価格の安定化
- Ⅱ　消費者と事業者との取引の適正化
  - ア　規格・表示の適正化の推進
  - イ　消費者契約の適正化の推進
- Ⅲ　消費者教育の推進
  - ア　消費者教育の充実
  - イ　高齢者に対する消費者教育の推進
  - ウ　成年年齢引下げへの対応
  - エ　高度情報通信社会への対応
  - オ　持続可能な社会の実現に向けた行動の促進
- Ⅳ　消費者被害の救済
  - ア　消費生活相談対応の充実
  - イ　多重債務問題に対する解決支援
  - ウ　地域のつながりをいかした見守り体制の構築
- Ⅴ　市町村・関係機関等との連携・協働
  - ア　市町村の相談体制の充実への支援
  - イ　関係機関との連携
  - ウ　消費者と事業者との協働

本県における消費者施策を総合的、体系的に実施していくため、５つの施策方向により、16 の具体的な施策を展開していきます。

Ⅰ　商品やサービスの安全の確保

ア　監視指導及び検査の徹底

消費生活用製品、電気用品、ガス器具、医薬品、食品、水道水などの安全性を確保するため、関係する法律に基づく監視指導及び検査を実施します。

イ　消費者事故の調査・公表

商品の安全性に関する情報を得ることができるよう､商品テストの結果を情報提供するとともに、消費者安全法に基づく消費者事故情報を収集し、迅速に提供します。

ウ　生活関連物資の安定供給・価格の安定化

消費生活と関連性が高い物資について、需給状況及び価格動向の情報を収集し、提供するほか、必要に応じて事業者への協力要請や勧告を行います。

Ⅱ　消費者と事業者との取引の適正化

ア　規格・表示の適正化の推進

商品やサービスの品質等の向上や消費者の自主的､合理的な選択の機会を確保するため、日用品、食品等の規格・表示についての監視指導及び検査を実施します。

イ　消費者契約の適正化の推進

取引が適正に行われるよう、訪問販売などの事業者に対する指導監督、立入調査等を実施します。

Ⅲ　消費者教育の推進

ア　消費者教育の充実

消費者自らが消費生活に関する正しい知識の取得・情報収集に努め、的確な判断力を身に付けられるよう、様々な広報媒体を通じて情報提供を行うとともに、それぞれのライフステージに合わせて、学校や地域、家庭や職域等様々な場を活用した出前講座、各種セミナーの開催など、消費者教育の充実を図ります。

イ　高齢者に対する消費者教育の推進

消費生活相談に占める相談割合の比率が高い高齢者については､被害に巻き込まれやすい、被害に気がつきにくいといった高齢者の特性に配慮した出前講座を開催するほか、地域団体や高齢者福祉の関係機関等と連携した注意喚起や啓発を行います。

ウ　成年年齢引下げへの対応

成年年齢の引下げに対応した消費者教育を推進していくため、教育委員会と連携し、教員向け研修を実施するほか、高校生向け消費者教育教材「社会への扉」（消費者庁発行）の活用を進め、消費者を取り巻く社会環境の変化や消費生活相談において把握した課題など、教育現場で活用できる消費生活情報を提供します。

また、岩手県金融広報委員会と連携した高校・専門学校向け金融経済セミナーの開催、専門学校・大学の新入学生向けや新社会人向け消費者教育講座の開催など、若年者に対する消費者教育の充実に努めます。

エ　高度情報通信社会への対応

インターネットやスマートフォンを用いた電子商取引の拡大による様々な消費者トラブルを未然に防止するため、出前講座や各種セミナーの開催等を通じ、実際のトラブル事例の紹介や注意喚起、対応策について啓発を進めます。

オ　持続可能な社会の実現に向けた行動の促進

障がいのある人の支援につながる商品やフェアトレード[12]商品の選択、エコバックの持参、省エネルギーの取組など、人や社会、環境へ配慮した消費行動（エシカル消費[13]）についての普及啓発を図り、持続可能な社会の実現に向けて消費者や事業者の自主的な行動を促進します。

Ⅳ　消費者被害の救済

ア　消費生活相談対応の充実

複雑化・巧妙化する悪質商法や電子商取引等の消費者トラブルに対応するため、消費生活相談員の資質向上や弁護士相談の実施による法的サポートの推進により、消費生活相談対応の充実を図ります。

また、若年者の消費者トラブル防止については、弁護士会と連携し、若年者が無料で弁護士と直接電話で相談できる機会を提供します。

災害時や感染症の拡大時における消費者被害の防止に向けて、状況に応じてホームページへの掲載による情報提供や、消費生活サポーター等へのメールニュース等を活用した注意喚起に努めます。

イ　多重債務問題に対する解決支援

多重債務問題の効果的な対策を推進するため、弁護士会や福祉等関係機関との情報の共有・連携を深め、多重債務者弁護士相談等の法的な解決支援や生活再建に向けたサポートを推進します。

---

[12] フェアトレード
開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより､開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す貿易の仕組みのことです。

[13] エシカル消費（倫理的消費）
地域の活性化や雇用なども含む､人や社会 ・ 環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動のことです。例えば、人への配慮として、障がい者支援につながる商品の購入（選択）、社会への配慮として、フェアトレード商品の購入（選択）、環境への配慮として、エコ商品・リサイクル製品の購入（選択）、地域への配慮として、地産地消や被災地産品の購入（選択）などがあります。

ウ　地域のつながりをいかした見守り体制の構築

高齢者等の消費者被害防止・救済のためには、地域における消費者被害の早期発見など、高齢者等の見守りが必要なことから、既に地域に存在している福祉のネットワーク等も活用した、医療・福祉、警察・司法等の関係団体で構成される消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置を促進します。

Ⅴ　市町村・関係機関等との連携・協働

ア　市町村の相談体制の充実への支援

複雑化、多様化している消費者問題に対応するため、市町村の消費生活相談員を対象とする研修会を開催するほか、困難な相談事案について、専門家の助言を得る機会を提供するなど解決に向けた支援を行います。

イ　関係機関との連携

消費者に対するきめ細かな支援を行うため、県・市町村・関係団体等のネットワークを活用するほか、弁護士会、事業者団体、警察、適格消費者団体[14]等の関係機関と連携して対応します。

ウ　消費者と事業者との協働

持続可能な社会の実現に向けた共通の認識・目標のもと、食品ロスやプラスチックごみの削減、地球温暖化防止など環境の保全に資する活動や、フェアトレード商品・エコ商品の購入などのエシカル消費等による消費者と事業者との連携した取組を促進します。

---

[14] 適格消費者団体
消費者全体の利益擁護のために差止請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けた団体です。東北では、特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく（宮城県仙台市）が平成29年度（2017年度）に認定されました。

第４章　計画の推進体制と進行管理

県では、県民の消費生活の安定と向上のため、市町村や関係機関と連携し、本計画に掲げた施策を推進していきます。

１　推進体制

計画の着実な実施に当たっては、国、市町村、関係団体等との連携を図り、取り組んでいきます。

２　進行管理

毎年度、計画の進捗状況の点検・評価を行い、その結果を岩手県消費生活審議会[15]に報告します。

また、毎年度の評価結果や消費者を取り巻く社会経済情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて、計画の見直しを行います。

この場合、岩手県消費生活審議会に意見等を求めることとします。

３　県民への公表

計画をより多くの県民に知っていただくため、毎年度、計画の実施状況について、県のホームページで公表します。

[15] 岩手県消費生活審議会
消費者施策に関する重要事項の調査審議、紛争のあっせん、調停、紛争の解決のための知事への助言を行うために設置された審議会です。

事業概要

Ⅰ　商品やサービスの安全の確保

Ⅱ　消費者と事業者との取引の適正化

Ⅲ　消費者教育の推進

Ⅳ　消費者被害の救済

Ⅴ　市町村・関係機関等との連携・協働

Ⅰ　商品やサービスの安全の確保

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ア　監視指導及び検査の徹底	①消費生活用製品販売事業者の監視指導	特定製品等の安全性を確保するため、消費生活用製品安全法に基づき、販売事業者等に対しての監視指導及び検査を行います。
	②電気用品等販売事業者の監視指導	電気用品の安全性を確保するため、電気用品安全法に基づき、販売事業者等に対しての監視指導及び検査を行います。
	③ガス器具等販売事業者への監視指導	ガス器具等の安全性を確保するため、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき、販売事業者等に対しての監視指導及び検査を行います。
	④医薬品等販売施設の監視指導	医薬品等の安全性や有効性の確保のため、医薬品医療機器等法に基づき、販売施設に対しての監視指導を行います。
	⑤食品関係施設の監視指導	食品の安全性の確保や安全な食品の流通、販売の促進のため、関係する法律に基づき、関係施設に対しての監視指導及び検査を行います。
	⑥水道施設等の監視指導	水質の安全性確保や施設の適切な維持管理のため、水道法等関係法令に基づく関係施設の監視指導及び検査を行います。
イ　消費者事故の調査・公表	①商品テストの実施及び結果の情報提供	商品の安全性の確保や消費者への注意喚起のため、試買テストを実施し、結果の情報提供を行います。
	②消費者安全法に基づく情報提供	県内で発生した消費者事故情報及び重大事故情報について、消費者庁への報告を行います。また、消費者庁から公表された重大事故情報をホームページに掲載し、情報提供を行います。
ウ　生活関連物資の安定供給・価格の安定化	①生活関連物資の価格動向調査及び緊急時等における対応	生活関連物資のうち、消費者の関心の高いレギュラーガソリン及び灯油についての価格動向等の調査を行います。また必要に応じて事業者への協力要請等を行います。

Ⅱ　消費者と事業者との取引の適正化

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ア　規格・表示の適正化の推進	①家庭用品の品質表示の適正化	家庭用品の品質表示の適正化の確保のため、家庭用品品質表示法に基づき、販売店等に対しての立入検査を行います。

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ア　規格・表示の適正化の推進	②食品表示法に基づく食品表示の適正化	食品の表示の適正化を確保するため、食品表示法に基づき、販売店等に対しての監視指導を行います。
	③単位価格表示の推進	消費者が自主的、合理的に商品を選択できるようにするため、条例に基づき、単位価格表示制度の周知を行うとともに、販売店等に対し、表示の実施について協力を依頼します。
イ　消費者契約の適正化の推進	①特定商取引に関する法律及び条例に基づく事業者への指導・処分	消費者契約の適正化の確保のため、特定商取引に関する法律及び条例に基づき、悪質な事業者に対しての行政指導や行政処分を行います。
	②不当景品類及び不当表示防止法に基づく事業者への行政指導等	消費者契約の適正化の確保のため、不当景品類及び不当表示防止法に基づき、対象の事業者に対しての行政指導又は措置命令を行います。
	③割賦販売法に基づく契約の適正化	国と連携を図りながら、割賦販売法に基づき、特定の取引業者に対しての適正な業務運営の確保を図ります。
	④貸金業法に基づく契約の適正化	金銭消費貸借契約の適正化の確保のため、貸金業法に基づき、貸金業者に対しての立入検査を行います。

Ⅲ　消費者教育の推進

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ア　消費者教育の充実	①消費者教育関連セミナーの開催	様々な年代に応じたセミナーを開催し、消費生活に関係した情報の提供と啓発を行います。
	②消費生活に関する情報の提供	広報誌やメディア等、各種媒体を活用し、消費生活に関係した幅広い情報提供を行います。
	③消費生活サポーターを通じた情報提供	消費生活についての活動意欲を持つ方を「消費生活サポーター」として募集、登録し、サポーターを通じた情報提供を行います。
	④消費生活に関する出前講座の開催	地域や職域、学校からの要請により、ライフステージに応じた、消費生活に関する出前講座を開催します。
	⑤学校における消費者教育の推進	学校において効果的に消費者教育を行えるよう、県教育委員会と連携した研修会の開催等により、教員のスキルアップを図るとともに、専門員の配置による出前講座の開催等を行います。

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ア　消費者教育の充実	⑥障がい者に対する消費者教育支援	社会福祉協議会等の関係機関と連携し、知的障がい者の金銭管理に関係した情報提供を行います。
	⑦食の安全安心に関する出前講座の開催	食品の安全性の確保や表示制度等について、食の安全安心に関する出前講座を開催します。
	⑧医薬品等の適正使用に関する啓発講座の開催	薬の正しい知識の普及を図るため、医薬品等の適正使用に関する健康管理講座「みんなの薬の学校」を開催します。
イ　高齢者に対する消費者教育の推進	①消費生活に関する情報の提供	広報誌やメディア等、各種媒体を活用し、消費生活に関係した幅広い情報提供を行います。
	②高齢者を対象とした出前講座の開催	地域の公民館や自治会等からの要請により、高齢者の特性に配慮した、消費生活に関する出前講座を開催します。
ウ　成年年齢引下げへの対応	①学校における消費者教育の推進	高等学校教員を対象とした研修会の開催や、専門員による高等学校への訪問、出前講座の開催を行います。
	②若年者を対象としたセミナーの開催	消費者被害を防止し、消費者の自立を支援するため、消費生活に関係した各種セミナーの開催を通じ、ライフステージに応じた体系的な消費者教育を行います。
	③若年者を対象とした出前講座の開催	学校や職域からの要請により、若年者の特性に応じた、消費生活に関係した出前講座を開催します。
エ　高度情報通信社会への対応	①消費者教育関連セミナーの開催	幅広い年代を対象として、電子商取引の拡大に伴うトラブル防止等、消費生活に関係した各種セミナーを開催します。
	②消費生活に関する出前講座の開催	地域や職域、学校からの要請により、ライフステージに応じた、電子商取引の拡大に伴うトラブル防止等、消費生活に関係した出前講座を開催します。
	③児童生徒への情報モラル教育の実施	インターネットの危険性や情報端末の正しい利用方法等についての、情報モラル教育に係る授業研修会を行います。また、児童生徒へのスマートフォンやインターネット利用のルールに関する普及啓発に取り組みます。
オ　持続可能な社会の実現に向けた行動の促進	①消費生活に関する情報の提供	広報誌やメディア等、各種媒体を活用し、エシカル消費等、消費生活に関係した幅広い情報提供を行います。

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
オ　持続可能な社会の実現に向けた行動の促進	②消費者教育関連セミナーの開催	幅広い年代を対象として、エシカル消費等、消費生活に関係した各種セミナーを開催します。
	③消費生活に関する出前講座の開催	地域や職域、学校からの要請により、ライフステージに応じた、エシカル消費等、消費生活に関係した出前講座を開催します。
	④３Ｒ（リデュース、リユース、リサイクル）の普及啓発	３Ｒを推進するための普及啓発活動及び情報提供を行います。
	⑤環境学習交流センターによる環境学習の支援	環境学習交流センターにおいて、環境関連情報の提供や、環境学習講座及び環境アドバイザーの派遣等により、県民の環境学習を支援します。
	⑥地球温暖化対策に関する普及啓発	省エネ行動の見える化や地球温暖化情報の提供を通じ、県民の地球温暖化に対する意識を高めるとともに、地球温暖化対策の実践を促します。
	⑦地球温暖化防止活動推進員の派遣	地球温暖化防止活動推進員を市町村や自治会等が主催する研修会等へ無料で派遣し、二酸化炭素排出抑制に向けた、県民の消費行動の変容を促します。
	⑧障がい者就労施設等からの優先調達	障がい者就労施設等からの物品等の調達（ハート購入制度）の推進を図ります。

Ⅳ　消費者被害の救済

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ア　消費生活相談対応の充実	①消費生活相談の実施	県民の消費者トラブルの救済を図るため、専門員の配置による消費生活相談を行います。
	②消費生活相談員の資質向上	県及び市町村の消費生活相談員の資質向上を図るため、知識や手法の取得など、消費生活相談業務に関する研修会を開催します。
	③法的サポートの推進	複雑かつ専門性が高い消費生活相談に対応するため、特に若年者を対象にした弁護士による無料相談を行います。
	④高齢者や障がい者の相談に係る関係機関等との連携	福祉の関係者や関係機関を対象とした、消費生活に関する出前講座を開催し、情報共有、連携を図ります。
	⑤消費生活審議会紛争解決部会による紛争の解決	消費者が抱える紛争の解決のため、必要に応じて部会を開催し、解決に努めます。

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ア　消費生活相談対応の充実	⑥災害時等における情報の提供	ホームページやメールニュース等、各種媒体を活用し、状況に応じた県民向けの情報提供を行います。
イ　多重債務問題に対する解決支援	①多重債務者弁護士無料相談の実施	多重債務問題の法的な解決を図るため、関係団体と連携し、多重債務者弁護士無料相談を行います。
	②多重債務、生活再建関係機関等との連携	庁内の関係室課や関係団体と連携し、多重債務問題の解決や情報共有を図るための会議を開催します。
ウ　地域のつながりをいかした見守り体制の構築	①消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置促進	地域の福祉関係者等を対象とした、高齢者の消費者トラブルや見守りについての研修会の開催や市町村への情報提供により、地域における高齢者等の消費者被害の防止のための消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置を促進します。

Ⅴ　市町村・関係機関等との連携・協働

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ア　市町村の相談体制の充実への支援	①市町村相談体制の支援	研修等の実施による相談対応スキルの向上、訪問による情報・課題の共有、相談内容に応じた助言の実施など、市町村における消費生活相談の充実を支援します。
イ　関係機関との連携	①市町村や関係団体との連携	県や市町村、関係団体との連携による広域的、効果的な消費者行政、消費者啓発を推進します。
	②市町村との連携	高齢者及び若年者の消費者被害防止のため、県と市町村とが連携し、広域による広報啓発・相談対応の取組を行います。
	③警察との連携	消費生活侵害事犯が疑われる相談に関する情報について、相談者の同意を得たうえでの警察への情報提供を行います。
ウ　消費者と事業者との協働	①事業者によるエシカル消費の取組の推進	事業者や商工会議所等の関係機関の訪問による、エシカル消費の普及啓発や取組への働きかけを行います。
	②事業者等の３Ｒ推進の取組に対する支援	事業者による３Ｒを推進するため、廃棄物の資源化など環境産業での活用を支援します。

項目	事業（取組）	事業（取組）の概要
ウ　消費者と事業者との協働	③温室効果ガス排出削減県民運動の展開	県民、事業者等の各主体が、温室効果ガスの排出削減に向けた行動に取り組む県民運動を展開します。
	④「いわて地球環境にやさしい事業所認定制度」の実施	地球温暖化防止のため、二酸化炭素排出の抑制の措置を積極的に講じている事業所を「いわて地球環境にやさしい事業所」として認定します。

主要指標（※）一覧　（※）県が目標値を定め、施策として取り組むもの

Ⅰ　商品やサービスの安全の確保

指標項目	指標設定の考え方	課名	基準年（R1）	R2	R3	R4	R5	R6	関連項目
立入検査件数（特定製品）（件）	県が行う立入検査件数とします。	県民生活センター	13	9月頃決定					ア①
立入検査件数（特定保守製品）（件）			7						
試買テスト品目数（品目）	試買テスト品目数とし、年間1品目を目指します。	県民生活センター	1	1	1	1	1	1	イ①
レギュラーガソリン価格の調査回数（回）	レギュラーガソリン及び灯油の調査回数とし、年間12回、１広域振興局当たり10店舗を調査します。	県民生活センター	480	480	480	480	480	480	ウ①
灯油価格の調査回数（回）			480	480	480	480	480	480	

Ⅱ　消費者と事業者との取引の適正化

指標項目	指標設定の考え方	課名	基準年（R1）	R2	R3	R4	R5	R6	関連項目
検査品目数（家庭用品）（品目）	県が行う立入検査における検査品目数とし、年間２品目を目指します。	県民生活センター	2	2	2	2	2	2	ア①
単位価格表示実施状況調査の実施回数（回）	実施対象店舗に対する単位価格表示実施状況調査の実施回数とし、年間１回を目指します。	県民生活センター	1	1	1	1	1	1	ア③

指標項目	指標設定の考え方	課名	基準年(R1)	R2	R3	R4	R5	R6	関連項目
単位価格表示に取り組んでいる店舗の割合（%）	単位価格表示に取り組んでいる店舗の割合とし、毎年57.3%（R1実績）以上を目指します。	県民生活センター	57.3	57.3	57.3	57.3	57.3	57.3	ア③

Ⅲ　消費者教育の推進

指標項目	指標設定の考え方	課名	基準年(R1)	R2	R3	R4	R5	R6	関連項目
消費者教育関連セミナー受講者数（人／累計）	県が開催する各種セミナーの受講者数とします。	県民生活センター	6,045	11,600	17,400	23,200	29,000	34,800	ア① エ① オ②
県民又は報道機関向けの情報提供回数（回）	県民又は報道機関向けの情報提供回数とし、年間319回（R1実績）以上を目指します。	県民生活センター	319	319	319	319	319	319	ア② イ① オ①
消費生活サポーター登録者数（人）	消費生活サポーターの登録者数とし、総数300人以上の登録を目指します。	県民生活センター	306	300	300	300	300	300	ア③
消費生活サポーターへの情報提供回数（回）	消費生活サポーターに対する情報提供回数とし、年間６回を目指します。		6	6	6	6	6	6	
出前講座開催回数（回）	県が実施する出前講座の回数とし、年間25回以上を目指します。	県民生活センター	27	25	25	25	25	25	ア④ エ② オ③

指標項目	指標設定の考え方	課名	基準年(R1)	R2	R3	R4	R5	R6	関連項目
教員を対象とした研修会の開催回数（回）	学校教員を対象とした研修会の開催回数とし、年間３回を目指します。	県民生活センター	5	3	3	3	3	3	ア⑤
知的障がい者の金銭管理に関係した研修会等での情報提供回数（回）	知的障がい者の金銭管理に関係した研修会等での情報提供回数とし、年間２回を目指します。	県民生活センター	2	2	2	2	2	2	ア⑥
高齢者を対象とした出前講座の開催回数（回）	高齢者を対象とした出前講座の開催回数とし、年間５回を目指します。	県民生活センター	3	5	5	5	5	5	イ②
高等学校教員を対象とした研修会の開催回数（回）	高等学校教員を対象とした研修会の開催回数とし、年間１回を目指します。	県民生活センター	2	1	1	1	1	1	ウ①
ルールを守って情報機器（スマートフォン等）を利用することが大切だと思う児童生徒の割合（%）	児童生徒へのスマートフォンやインターネット利用のルールに関する意識の向上を目指します。	学校調整課	90	94	97	100	100	100	エ③ 小学校
			84	93	96	100	100	100	エ③ 中学校
			91	91	96	100	100	100	エ③ 高校
エコショップいわて認定店舗数（店舗）	３Ｒ推進のため、エコショップの認定を進めます。	資源循環推進課	231	226	226	226	226	226	オ④

Ⅳ　消費者被害の救済

指標項目	指標設定の考え方	課名	基準年(R1)	R2	R3	R4	R5	R6	関連項目
消費生活相談の解決割合[16]（%）	受理した相談のうち、助言やあっせんにより解決となった割合とし、毎年96.7%以上を目指します。	県民生活センター	96.3	96.7	96.7	96.7	96.7	96.7	ア①
スキルアップセミナー実施回数（回）	消費生活相談員等スキルアップセミナーの実施回数とし、年間10回を目指します。	県民生活センター	10	10	10	10	10	10	ア②
生活相談事例研究会実施回数（回）	生活相談事例研究会の実施回数とし、年間10回を目指します。	県民生活センター	10	10	10	10	10	10	ア②
若年者消費者トラブル解決支援弁護士無料相談の実施回数（回）	若年者消費者トラブル解決支援弁護士無料相談の実施回数とし、年間24回を目指します。	県民生活センター	24	24	24	24	24	24	ア③
多重債務者弁護士無料相談の実施回数（回）	多重債務者弁護士無料相談の実施回数とし、年間114回を目指します。	県民生活センター	114	114	114	114	114	114	イ①

16 消費生活相談の解決割合（相談解決割合）
　全県に寄せられた相談の対応結果のうち、①助言（自主交渉）、②情報提供、③他機関紹介、④あっせん解決を行ったものの割合をいいます。

指標項目	指標設定の考え方	課名	基準年(R1)	R2	R3	R4	R5	R6	関連項目
消費者安全確保地域協議会の設置件数（市町村数／累計）	市町村における高齢者等の消費者被害の防止のための、消費者安全確保地域協議会の設置を目指します。	県民生活センター	0	1	2	3	4	5	ウ①
地域の福祉関係者等を対象とした研修会の開催回数（回）	地域の福祉関係者を対象とした研修会の実施回数とし、年間10回を目指します。	県民生活センター	10	10	10	10	10	10	ウ①

Ｖ　市町村・関係機関等との連携・協働

指標項目	指標設定の考え方	課名	基準年(R1)	R2	R3	R4	R5	R6	関連項目
市町村消費生活センター等訪問回数（回）	市町村消費生活センター等への訪問回数とし、年間14回を目指します。	県民生活センター	14	14	14	14	14	14	ア①
市町村への助言回数（回）	市町村への助言回数とし、年間50回以上を目指します。	県民生活センター	54	50	50	50	50	50	ア①
岩手県消費者行政推進ネットワーク会議開催回数（回）	岩手県消費者行政推進ネットワーク会議の開催回数とし、年間２回を目指します。	県民生活センター	2	2	2	2	2	2	イ①
消費者 110 番実施回数（回）	消費者110番の実施回数とし、年間１回を目指します。	県民生活センター	1	1	1	1	1	1	イ①

指標項目	指標設定 の考え方	課名	基準年 (R1)	R2	R3	R4	R5	R6	関連 項目
事業者等の３Ｒ推進の取組に対する支援実施件数（件／累計）	事業者による３Ｒを推進するため、その取組を支援します。	資源循環推進課	118	119	125	131	137	143	ウ②
省エネ活動を実施している県民の割合（%）	県民の温室効果ガスの排出削減に関する意識の向上を目指します。	環境生活企画室	86.4	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	ウ③
いわて地球環境にやさしい事業所認定数（事業所数）	地球温暖化防止のため、「いわて地球環境にやさしい事業所」の認定を推進します。	環境生活企画室	211	222	232	242	252	262	ウ④

参考指標（※）一覧　（※）それぞれの施策の進捗状況の把握を補足するもの

Ⅰ　商品やサービスの安全の確保

指標項目	課名	基準年（R１）	関連項目
電気用品等販売事業者の監視指導件数（件）	総合防災室	4	ア②
ガス器具等販売事業者への監視指導件数（件）	総合防災室	14	ア③
医薬品等販売施設の監視指導件数（件）	健康国保課	1,668	ア④
食品関係施設の監視指導件数（件）	県民くらしの安全課	29,142	ア⑤
水道施設等の監視指導件数（件）	県民くらしの安全課	360	ア⑥
消費者事故報告件数（件）	県民生活センター	8	イ②
重大事故報告件数（件）		14	

Ⅱ　消費者と事業者との取引の適正化

指標項目	課名	基準年（R１）	関連項目
食品表示点検店舗数（店舗）	県民くらしの安全課	205	ア②
特定商取引に関する法律及び条例に基づく事業者に対しての行政指導及び行政処分件数（件）	県民生活センター	0	イ①
不当景品類及び不当表示防止法に基づく事業者に対しての行政指導及び措置命令件数（件）	県民生活センター	6	イ②
割賦販売法に基づく取引業者に対しての立入検査件数（件）	県民生活センター	0	イ③
貸金業法に基づく貸金業者に対しての立入検査件数（件）	経営支援課	1	イ④

Ⅲ　消費者教育の推進

指標項目	課名	基準年（Ｒ１）	関連項目
学校での出前講座開催回数（回）	県民生活センター	14	ア⑤
食の安全安心に関する出前講座開催回数（回）	県民くらしの安全課	140	ア⑦
医薬品等の適正使用に関する健康管理講座開催回数（回）	健康国保課	78	ア⑧
高等学校訪問校数（校）	県民生活センター	25	ウ①
高等学校での出前講座開催回数（回）	県民生活センター	3	ウ①
高校生向けセミナーの開催校数（校）	県民生活センター	45	ウ②
専門学校生向けセミナーの開催校数（校）	県民生活センター	7	ウ②
新社会人（新規就労者）向けセミナーの開催回数（回）	県民生活センター	3	ウ②
若年者を対象とした出前講座の開催回数（回）	県民生活センター	11	ウ③
情報モラル教育に係る授業研修会実施回数（回）	学校調整課	53	エ③
環境学習交流センター利用者数（人）	環境生活企画室	49,789	オ⑤
「いわてわんこ節電所」参加者数（人）	環境生活企画室	12,492	オ⑥
地球温暖化防止活動推進員の派遣回数（回）	環境生活企画室	79	オ⑦
ハート購入による契約金額（千円）	障がい保健福祉課	21,725	オ⑧

Ⅳ　消費者被害の救済

指標項目	課名	基準年（R１）	関連項目
消費生活相談件数（件）	県民生活センター	9,436	ア①
若年者消費者トラブル解決支援弁護士無料相談の相談件数（件）	県民生活センター	74	ア③
福祉関係者や関係機関を対象とした出前講座の開催回数（回）	県民生活センター	8	ア④
紛争解決部会が行ったあっせん等の実施件数（件）	県民生活センター	0	ア⑤
多重債務者弁護士無料相談の相談件数（件）	県民生活センター	150	イ①
多重債務問題の解決や情報共有を図るための会議開催回数（回）	県民生活センター	1	イ②

Ⅴ　市町村・関係機関等との連携・協働

指標項目	課名	基準年（R１）	関連項目
高齢者・若年者消費者トラブル 110 番週間実施回数（回）	県民生活センター	0	イ②
警察への情報提供件数（件）	県民生活センター	15	イ③
事業者や関係機関への訪問件数（件）	県民生活センター	0	ウ①

参考資料

1　岩手県消費生活条例

平成17年３月28日条例第34号

目次

第１章　総則

（目的）

第１条　この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県及び事業者の責務並びに消費者等の役割を明らかにするとともに、その施策について必要な事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上に資することを目的とする。

（基本理念）

第２条　消費者の利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

（１）　消費者の安全が確保されること。
（２）　商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
（３）　消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供されること。
（４）　消費者の意見が消費者施策に反映されること。
（５）　消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること。

２　消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

３　消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

４　消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

（県の責務）
第３条　県は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者施策を総合的に策定し、及び実施するものとする。
２　県は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、消費者の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるものとする。

（市町村に対する支援）
第４条　県は、市町村が実施する消費者施策について、必要に応じ、情報の提供、調査の実施、技術的支援その他の支援を行うものとする。

（国又は他の地方公共団体との相互協力）
第５条　県は、消費者施策を実施するに当たり、必要に応じ、国又は他の地方公共団体に対して、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めるものとする。
２　県は、国又は他の地方公共団体が実施する消費者施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応ずるものとする。

（国への要請）
第６条　県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国に対し、意見を述べ、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

（事業者の責務）
第７条　事業者は、第２条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる事項の実施に努めなければならない。
（１）　消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
（２）　消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
（３）　消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
（４）　消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
（５）　県が実施する消費者施策に協力すること。
２　事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務の品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

（事業者団体の役割）
第８条　事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

（消費者の役割）
第９条　消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。
２　消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。

（消費者団体の役割）
第10条　消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に

対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

第２章　安全の確保に関する施策

（安全性に関する調査）

第11条　知事は、商品又は役務（商品の原材料又は事業者が役務を提供するために使用する物を含む。以下この章において同じ。）の安全性について必要な調査を行うものとする。

（危害に関する調査等）

第12条　知事は、商品又は役務が消費者の健康を損ない、又は身体に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

２　知事は、前項の調査を実施し、なお同項の疑いを解消することができない場合において必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、資料の提出その他の方法により、当該商品又は役務が安全であることの立証（以下「立証」という。）を求めることができる。

３　知事は、事業者が立証を行わない場合において正当な理由がないと認めるとき、又は事業者が行った立証によっては当該商品若しくは役務が安全であることを確認することができないと認めるときは、当該事業者に対し、再度立証を求めることができる。

（調査等に関する情報提供）

第13条　知事は、消費者の健康及び身体の安全を確保するため必要があると認めるときは、前２条の規定による調査等の経過及び結果を明らかにするものとする。

（安全性を欠く商品又は役務の排除）

第14条　知事は、商品又は役務がその通常有すべき安全性を欠いていることにより、消費者の健康を損ない、若しくは損なうこととなり、又は身体に危害を発生させ、若しくは発生させることとなると認めるときは、法令又は他の条例（以下「法令等」という。）に基づく措置を講ずる場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、その製造若しくは販売又は提供を中止すること、製造又は提供の方法を改善することその他必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

（緊急危害防止措置）

第15条　知事は、商品又は役務がその通常有すべき安全性を欠いていることにより、消費者の生命又は身体について重大な危害を発生させ、又は発生させるおそれがある場合において、当該危害の発生を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令等に基づく措置を講ずる場合を除き、直ちに当該商品又は役務の名称、これを供給する事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な事項を公表しなければならない。

２　前項の規定による公表があったときは、当該商品又は役務を供給する事業者は、直ちにその製造若しくは販売又は提供を中止することその他必要な措置を講じなければならない。

第３章　消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保に関する施策

（基準の設定等）

第16条　知事は、商品又は役務の品質等の向上、消費者の自主的かつ合理的な選択等に資するため特に必要があると認めるときは、法令等に特別の定めがある場合を除き、事業者が供給する商品又は役務の規格及び表示等の基準（以下「基準」という。）を定めることが

できる。

2　知事は、基準を定める場合は、その内容その他必要な事項を告示するものとする。これを変更し、又は廃止するときも、同様とする。

3　事業者は、第１項の規定に基づく基準が定められた場合は、当該基準に適合した商品又は役務を供給するよう努めなければならない。

4　知事は、第１項の規定に基づく基準を定めた場合において、当該基準に適合しない商品又は役務を供給している事業者があるときは、当該事業者に対して、当該基準に適合した商品又は役務を供給するために必要な措置を講ずるよう指導するものとする。

（不当な取引行為の禁止等）

第17条　事業者は、消費者との間で行う商品又は役務の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの（以下「不当な取引行為」という。）を行ってはならない。

（１）　消費者に対し、販売の意図を隠して接近し、商品若しくは役務に関する重要な情報を提供せず、又は合理的な根拠のない情報若しくは誤信を招く情報を提供し、消費者を執ように説得し、心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

（２）　取引における信義誠実の原則に反して消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させる行為

（３）　消費者若しくはその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて契約（契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるものを含む。）に基づく債務の履行を求め、若しくは当該債務の履行をさせ、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

（４）　消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張を不当に妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

（５）　商品若しくは役務を販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品又は役務の購入を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくはこれを締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは当該債務の履行をさせる行為

2　知事は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、その取引の仕組み、実態等について必要な調査を行うものとする。

3　知事は、第１項の規定に違反している事業者があるときは、当該事業者に対し、当該違反をしている事項を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

（不当な取引行為に関する情報提供）

第18条　知事は、不当な取引行為による被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、前条第２項の規定による調査の経過及び結果を明らかにするものとする。

（合理的な根拠を示す資料の提出）

第19条　知事は、商品の種類及びその性能若しくは品質又は役務の種類及びその内容若しくは効果その他これらに類するものとして規則で定める事項に関する情報であって、事業者が契約の締結を勧誘するに際し消費者に提供したものについて、当該情報が事実であるこ

とについて疑いがあると認めるときは、当該事業者に対し、当該情報の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。
2　知事は、事業者が前項の合理的な根拠を示す資料を提出しない場合において正当な理由がないと認めるとき、又は事業者が提出した資料によっては同項の疑いを解消することができないと認めるときは、当該事業者に対し、再度合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

第４章　生活関連物資に関する施策

（情報の収集、調査等）

第20条　知事は、県民の消費生活との関連性が高い物資（以下「生活関連物資」という。）の需給の状況及び価格の動向に関する情報の収集及び調査を行うとともに、必要な情報を県民に提供するよう努めるものとする。

（供給等の協力要請）

第21条　知事は、生活関連物資の流通の円滑化又は価格の安定を図るため必要があると認めるときは、当該生活関連物資の生産、輸入又は販売を行う事業者に対し、当該生活関連物資の円滑な供給又は価格の安定を図るための協力を要請するものとする。

（物資の指定）

第22条　知事は、生活関連物資の価格が異常に上昇し、又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連物資の買占め又は売惜しみが行われ、又は行われるおそれがあるときは、法令等に特別の定めがある場合を除き、当該生活関連物資を特に流通の円滑化を図るべき物資として指定することができる。
2　知事は、前項に規定する事態が消滅したと認めるときは、同項の規定による指定を解除するものとする。
3　知事は、第１項の規定に基づく指定をしたときは、その旨を告示するものとする。これを解除したときも、同様とする。

（売渡しに関する勧告）

第23条　知事は、前条第１項の規定に基づき指定した物資（以下「指定物資」という。）の生産、輸入又は販売を行う事業者が買占め又は売惜しみにより当該指定物資を多量に保有していると認めるときは、その事業者に対し、当該指定物資を売り渡すよう勧告することができる。

第５章　消費者に対する情報及び教育の機会の提供等

（情報の提供）

第24条　知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

（試験、検査、調査等の実施等）

第25条　知事は、消費者施策の実効を確保するため、商品又は役務の試験、検査、調査等を行うとともに、必要に応じ、その結果を展示その他の方法により公開するものとする。

（消費者教育の充実）

第26条　県は、事業者団体、消費者団体、市町村及び教育機関その他の関係機関と連携して、

消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう、消費生活に関する教育の充実を図るものとする。

（消費者団体の活動の促進）

第27条　知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を実施するものとする。

第６章　知事に対する消費者の申出

第28条　消費者は、この条例の規定に違反する事業活動により、又はこの条例の規定に基づく措置が講じられていないことにより、消費者の権利が侵されている疑いがあるときは、知事に対しその旨を書面により申し出て、適当な措置を講ずべきことを求めることができる。

２　知事は、前項の規定に基づく申出があったときは、必要な調査を行うものとし、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置を講ずるものとする。

３　知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、第１項の規定に基づく申出の内容並びにその処理の経過及び結果を明らかにするものとする。

第７章　消費者被害の救済

（知事による消費者苦情及び紛争の解決）

第29条　知事は、事業者の供給する商品及び役務に関する消費者の苦情（以下「消費者苦情」という。）又は事業者の供給する商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争（以下「紛争」という。）について、消費者からの申出があったときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情及び紛争を解決するために必要なあっせんその他の措置を講ずるものとする。

２　知事は、市町村が行う消費者苦情及び紛争の解決について、必要に応じて、情報の提供、技術的指導その他の支援を行うものとする。

３　知事は、市町村が受け付けた消費者苦情及び紛争の解決について、当該市町村において適切に解決することが困難であるとして当該市町村から要請を受けたときは、必要に応じて、当該消費者苦情及び紛争を解決するためのあっせんその他の措置を講ずるものとする。

（審議会による紛争の解決等）

第30条　知事は、前条の規定によるあっせんその他の措置によっては、適切かつ迅速に解決することが困難であると認める紛争について、岩手県消費生活審議会のあっせん若しくは調停に付し、又は助言を求め、その他必要な援助措置を講ずることができる。

２　岩手県消費生活審議会は、あっせん又は調停を行うため必要があると認めるときは、当該あっせん又は調停に付された紛争に係る事業者その他の関係人に対し、説明又は資料の提出を求めることができる。

３　知事は、第１項の規定に基づき岩手県消費生活審議会のあっせん又は調停に付した紛争のうち特に必要があると認めるものについて、岩手県消費生活審議会におけるあっせん又は調停の経過及び結果を明らかにするものとする。

（消費者苦情等の解決における県及び関係団体の連携）

第31条　県及び事業者団体、消費者団体その他の関係団体は、消費者苦情及び紛争の解決がより適切に行われるよう連携及び協力に努めるものとする。

第８章　環境への配慮

第32条　県は、消費者施策の策定及び実施を通じて、事業者及び消費者における環境への負荷の低減に配慮した取組の促進を図るものとする。
２　事業者は、消費者に対し商品又は役務を供給するに当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。
３　消費者は、商品の選択、使用若しくは廃棄又は役務の選択若しくは利用に当たっては、環境への負荷の低減に配慮するよう努めなければならない。

第９章　岩手県消費生活審議会

（設置）
第33条　消費者施策に関する重要事項の調査審議、紛争のあっせん及び調停並びに紛争の解決のための知事への助言を行わせるため、岩手県消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

（所掌）
第34条　審議会の所掌事項は、次のとおりとする。
（１）　消費者施策に関する基本的事項に関すること。
（２）　生活関連物資の対策に関すること。
（３）　紛争のあっせん及び調停に関すること。
（４）　紛争の解決のための知事への助言に関すること。
（５）　前各号に掲げるもののほか、消費者施策の推進に関する重要事項に関すること。

（組織）
第35条　審議会は、委員20人以内をもって組織する。
２　審議会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。
３　委員及び特別委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する。
（１）　学識経験者
（２）　消費者を代表する者
（３）　事業者を代表する者
４　委員の任期は、２年とする。ただし、欠員が生じた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。
５　特別委員は、当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。

（会長）
第36条　審議会に会長を置き、委員の互選とする。
２　会長は、会務を総理し、会議の議長となる。
３　会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

（会議）
第37条　審議会は、知事が招集する。
２　審議会は、委員の半数以上が出席しなければ会議を開くことができない。

３　審議会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

（紛争解決部会等）

第38条　審議会に、紛争のあっせん及び調停並びに紛争の解決のための知事への助言に関する事項を処理させるため、紛争解決部会を置く。

２　紛争解決部会は、会長が指名する５人以内の委員をもって組織する。

３　審議会に、紛争解決部会のほか、会長が指名する委員をもって組織する部会を置くことができる。

４　審議会は、その定めるところにより、部会の議決をもって審議会の議決とすることができる。

５　前２条の規定は、部会について準用する。

（庶務）

第39条　審議会の庶務は、環境生活部において処理する。

（会長への委任）

第40条　この章に定めるもののほか、審議会の運営に関し必要な事項は、会長が審議会に諮って定める。

第10章　雑則

（立入調査等）

第41条　知事は、第12条、第14条、第15条、第17条及び第23条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告を求め、その職員に、事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、帳簿、書類、設備その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させ、又は第12条第１項の調査を行うため、必要最小限度の数量の商品又は当該事業者が役務を提供するために使用する物若しくは当該役務に関する資料（以下「商品等」という。）の提出を求めることができる。

２　知事は、事業者又はその関係人が前項の規定に基づく報告、商品等の提出若しくは立入調査を拒み、又は質問に対し答弁せず若しくは虚偽の答弁をしたときは、事業者に対し、書面により、報告若しくは商品等の提出又は立入調査若しくは質問に応ずべきことを求めることができる。

３　前項の書面には、要求に応じない場合においては、当該事業者の氏名又は名称その他必要な事項を公表する旨及び報告、商品等の提出、立入調査又は質問を必要とする理由を付さなければならない。

４　第１項又は第２項の規定に基づき立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人の請求があるときは、これを提示しなければならない。

５　県は、第１項又は第２項の規定に基づき事業者から商品等を提出させたときは、正当な補償を行うものとする。

６　第１項又は第２項の規定に基づく立入調査の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

（公表）

第42条　知事は、事業者が第12条第３項、第19条第２項若しくは前条第２項の規定に基づく要求又は第14条、第17条第３項若しくは第23条の規定に基づく勧告に従わないときは、その旨及びその要求又は勧告の内容を公表することができる。

（意見の聴取）

第43条　知事は、前条の規定に基づく公表をしようとするときは、当該事業者に対し、意見の聴取を行わなければならない。

（補則）

第44条　この条例に定めるもののほか、この条例の実施に関し必要な事項は、知事が定める。

附　則

（施行期日）

1　この条例は、平成17年４月１日から施行する。ただし、第17条から第19条までの規定は、同年７月１日から施行する。

（経過措置）

2　この条例の施行の日（以下「施行日」という。）前にされたこの条例による改正前の岩手県消費者保護条例（以下「旧条例」という。）第６条第１項、第７条の２第１項及び第15条第１項の規定に基づく勧告並びに旧条例第16条の規定に基づく立入調査等については、なお従前の例による。

3　施行日前に旧条例第７条第１項の規定に基づき定められた基準は、この条例による改正後の岩手県消費生活条例（以下「新条例」という。）第16条第１項の規定に基づき定められた基準とみなす。

4　旧条例第７条の２第１項に規定する取引方法を用いていると認められる事業者については、第１項ただし書に規定する規定の施行の日までの間は、なお従前の例による。

5　前項の規定によりなお従前の例によることとされる場合における旧条例第７条の２第１項の規定に基づきされた勧告については、第１項ただし書に規定する規定の施行の日以後も、なお従前の例による。

6　この条例の施行の際現に旧条例第11条第２項の規定に基づき岩手県消費者保護対策審議会のあっせん又は調停に付されている消費者苦情は、新条例第30条第１項の規定に基づき審議会のあっせん又は調停に付された紛争とみなす。

7　この条例の施行の際現に岩手県消費者保護対策審議会の委員である者は、施行日に新条例第35条第３項の規定により審議会の委員として任命されたものとみなし、その任期は、同条第４項本文の規定にかかわらず、平成18年１月29日までとする。

8　この条例の施行の際現に旧条例第20条第１項の規定により定められた岩手県消費者保護対策審議会の会長である者又は同条第３項の規定により指名された委員である者は、それぞれ、施行日に、新条例第36条第１項の規定により審議会の会長として定められ、又は同条第３項の規定により会長の職務を代理する委員として指名されたものとみなす。

２　年表　主な消費者問題と国、県の動き

年	主な消費者問題	国の動き	県の動き
平成 17 年 (2005 年)	・耐震偽装問題 ・多重債務問題の深刻化	・「消費者基本計画」策定	・「岩手県消費生活条例」制定
平成 18 年 (2006 年)	・エレベーター事故が多発 ・ガス瞬間湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故問題	・「消費者契約法」改正 ・「消費生活用製品安全法」改正 ・「貸金業法（貸金業の規制等に関する法律より改称）」、「出資法」、「利息制限法」改正	・「岩手県消費者施策推進計画」（H17～H21 年度）策定
平成 19 年 (2007 年)	・食品偽装表示事件が多発	・「消費生活用製品安全法」改正	
平成 20 年 (2008 年)	・中国産冷凍ギョウザ問題	・「特定商取引法」、「割賦販売法」改正 ・「景品表示法」改正 ・「消費者契約法」改正	
平成 21 年 (2009 年)	・劇場型勧誘被害が多発	・「消費者庁関連３法（消費者庁及び消費者委員会設置法、消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律、消費者安全法）」公布 ・「消費者庁」及び「消費者委員会」設置 ・「地方消費者行政活性化基金」創設	・「いわて県民計画（2009～2018）」策定
平成 22 年 (2010 年)	・口蹄疫の発生 ・外国通貨購入被害の増加 ・貴金属等の訪問買取り被害が多発	・「消費者ホットライン」運用開始 ・「第２期消費者基本計画」策定	・「岩手県消費者施策推進計画」（H22～H26 年度）策定
平成 23 年 (2011 年)	・東日本大震災、原発事故の発生 ・震災に便乗した商法が続発 ・放射性物質に対する不安が拡大 ・石鹸アレルギートラブルの発覚	・「越境消費者センター」開設	

年	主な消費者問題	国の動き	県の動き
平成24年 (2012年)	・サクラサイト商法の被害拡大 ・「コンプガチャ」問題 ・被害を取り戻すと謳う「二次被害」増加 ・健康食品の送り付け商法多発	・「特定商取引法」改正 ・「消費者教育の推進に関する法律」制定 ・「消費者基本法」改正 ・「消費者安全法」改正 ・「金融商品取引法」改正	
平成25年 (2013年)	・美白化粧品による白斑トラブルの発覚 ・メニュー表示等の不正事案が多発	・「食品表示法」制定 ・「消費者教育の推進に関する基本的な方針」決定	・県内全市町村において、消費生活相談体制が整備
平成26年 (2014年)	・消費期限切れ食肉販売問題の発覚 ・消費税が５％から８％に変更	・「特定商取引法」改正 ・「景品表示法」改正 ・「消費者安全法」改正（消費者安全確保地域協議会）	
平成27年 (2015年)	・マイナンバー制度開始	・「第３期消費者基本計画」策定 ・消費者ホットライン３桁化（「188」の導入） ・「持続可能な開発のための2030アジェンダ」が国連で採択	・「岩手県消費者施策推進計画」（H27～H31年度）策定
平成28年 (2016年)	・自動車メーカーによる燃費データの不正発覚	・「特定商取引法」改正 ・「消費者契約法」改正 ・「持続可能な開発目標（SDGs）実施指針」策定	
平成29年 (2017年)	・ハガキによる架空請求の増加 ・仮想通貨に関連する消費者トラブルの増加	・「消費者行政新未来創造オフィス」開設	
平成30年 (2018年)	・仮想通貨交換業者で不正アクセスによる仮想通貨の流出事件発生 ・オーナー商法やシェアハウス投資でのトラブルが多発	・「消費者教育の推進に関する基本的な方針」変更 ・「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」決定 ・「消費者契約法」改正 ・「民法」改正（成年年齢引下げ）	

年	主な消費者問題	国の動き	県の動き
令和元年 (2019年)	・改元に便乗した消費者トラブルの発生 ・「アポ電」に関する相談が増加 ・消費税が８％から10％に変更	・「食品ロスの削減の推進に関する法律（食品ロス削減推進法）」公布、施行 ・「消費税の軽減税率制度」実施 ・「キャッシュレス・ポイント還元事業（キャッシュレス・消費者還元事業)」実施 ・「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律（チケット不正転売禁止法）」施行	・「いわて県民計画（2019～2028)」策定